

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad dan Buttle, 2012 *Customer Retention Management: A reflection on theory and practice*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ari Dwi Astono 2017 Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian Pd. Bpr Bank Daerah Pati *Jurnal Ilmiah dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20 Tahun 2017*.
- Bell and Luddington, 2016, Customer Complaints, *Journal of service research*
- Buchari Alma, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung, Alfabeta.
- Fornell, 2012, Consumer. Satisfaction, Market Share and Profitability Finding from Sweden, New. York, *Journal of Marketing, Vol 58, p. 53 – 66*.
- Imam Ghozali, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM. SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- J. Supranto, 2015, *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Lima*, Erlangga. Jakarta.
- James, 2016, *Perilaku Konsumen*, Edisi 6, Penterjemah Budijanto, Binarupa Aksara, Jakarta
- Jones, Mothersbaugh, dan Betty, 2012, Cogate dan Lang, 2011; , Switching Barriers in Consumer Markets: An Investigation of the Financial Service Industry. *Journal of Consumer Marketing. 184*.
- Kotler, 2015 *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Pearson. Prentice Hall.
- Lee dan Cunningham, 2011, cost/benefit approach to understanding service loyalty. *Journal of Services Marketing*.
- Lovelock, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto 2012 *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, Jakarta, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wulf, Schored dan Lacobucci 2011:41 *Marketing Research: Methodological Foundation, 9 th ed*, Belmont-CA:Thomson South Western.

Yano Sudarto, Dwi Wahyu, M. Noor Rasyidi 2016, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Nasabahterhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank “Xy”Cabang Kapuas. ***Jurnal Bisnis dan Pembangunan Edisi Januari-Juni 2016Vol 5, No. 1, ISSN 2541-178X***

Yunindar Susarianto Irawan, 2013, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Pamekasan, ***Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.***

